

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kresnamurti. 2011. Metode Riset Manajemen Sains Indonesia, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSIO). Vol.2, No.2, 2011.
- Budiman, Arif. 2006. Studi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di PT. Badranaya Putra, Bandung). Skripsi S1 Fakultas Teknologi Pertanian Intitut Pertanian Bogor.
- Basu, Swastha dan Irawan. 2003. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- Cholid, Narbuko dan Abu Achmadi. 2010. Metodologi Penelitian. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dharmesta dan Irawan. 2005. Manajemen Pemasaran Modern. Edisi Kedua. Yogyakarta: Liberty.
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2008. Marketing, Yogyakarta: Media Utama.
- Hatane Samuel Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetian Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya. Skripsi Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Husein, Umar. 2003. Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip. 2012. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip & Amstrong, Geri. 2012. Principles of Marketing. Pearson Education Limited. New Jersey.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 jilid 2. Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lamb, Hair dan McDaniel. 2004. *Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Margono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Marzuki. 2001. Metodologi Riset. Yogyakarta: BPFE UII Yogyakarta.
- Masruri, Muhammad. 2004. Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan di Metrodata Yogyakarta. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 2 No 1: 45-52.
- Moenir. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman. 2008. 'TheService-QualityPuzzle'. BusinessHorizons. Manggala.
- Prasastono, Ndaru dan Sri Yulianto. 2012. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. Jurnal Dinamika Kepariwisata. Vol. 11 No. 2, 2012.
- Pratiwi, Ika Dinar. 2010. Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang, Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rachmawati, Rina. 2011. Peranan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian terhadap Bisnis Restoran) Jurnal Jurusan Teknologi Jasa dan Produksi. FT. Universitas Negeri Semarang. Vol. 2, No 2, Mei 2011.
- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, A. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi-2. Jakarta: Salemba Empat.
- Rizki, Fajar Kusumo Putro, 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pelanggan Fixed-Wire Line Phone di Surakarta). Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Situmorang. 2009. Bisnis: Perencanaan dan Pengembangan. Medan: USU Press.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Manajemen Jasa, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono Fandy, Gregorius Candra dan Dadi Andriana. 2008. Pemasaran Strategik, Yogyakarta: Andi Offset.
- Widiyanto, Bangun Prasetyo. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Swalayan Luwes Purwodadi). Jurnal B11.2007.01325

Zeithaml, Valarie, Bitner & Gremler. 2009. *Services Marketing-Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw Hill. New York.

\_\_\_\_\_, 2015. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Muria Kudus.

